

MAPA DE EMPATIA

QUANDO USAR?

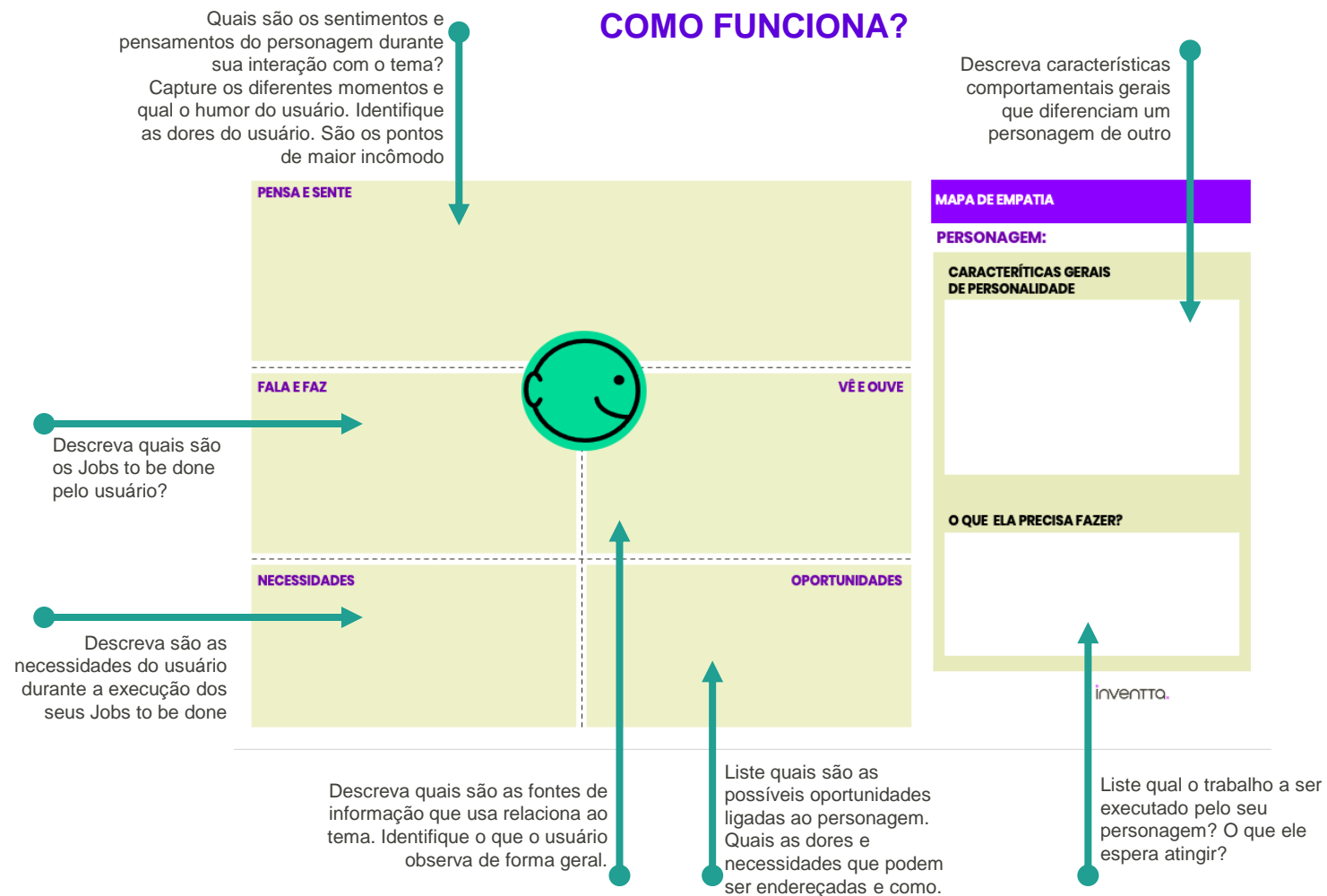
No momento de consolidação das informações capturadas das pesquisas para identificar personagens que interagem com o problema e suas características específicas.

INPUT → •

Informações das pesquisas

OUTPUT • →

- Personas caracterizadas
- Dores e necessidades de cada envolvido no tema
- Oportunidades



PENSA E
SENTE

FALA E
FAZ

NECESSIDADES



VÊ E
OUE

OPORTUNIDADES

MAPA DE EMPATIA

PERSONAGEM:

CARACTERÍSTICAS GERAIS
DE PERSONALIDADE

O QUE ELA PRECISA FAZER?

PLANEJAMENTO DA ENTREVISTA

QUANDO USAR?

Antes de conduzir entrevistas com os potenciais usuários, clientes finais, consumidores que serão abordados.

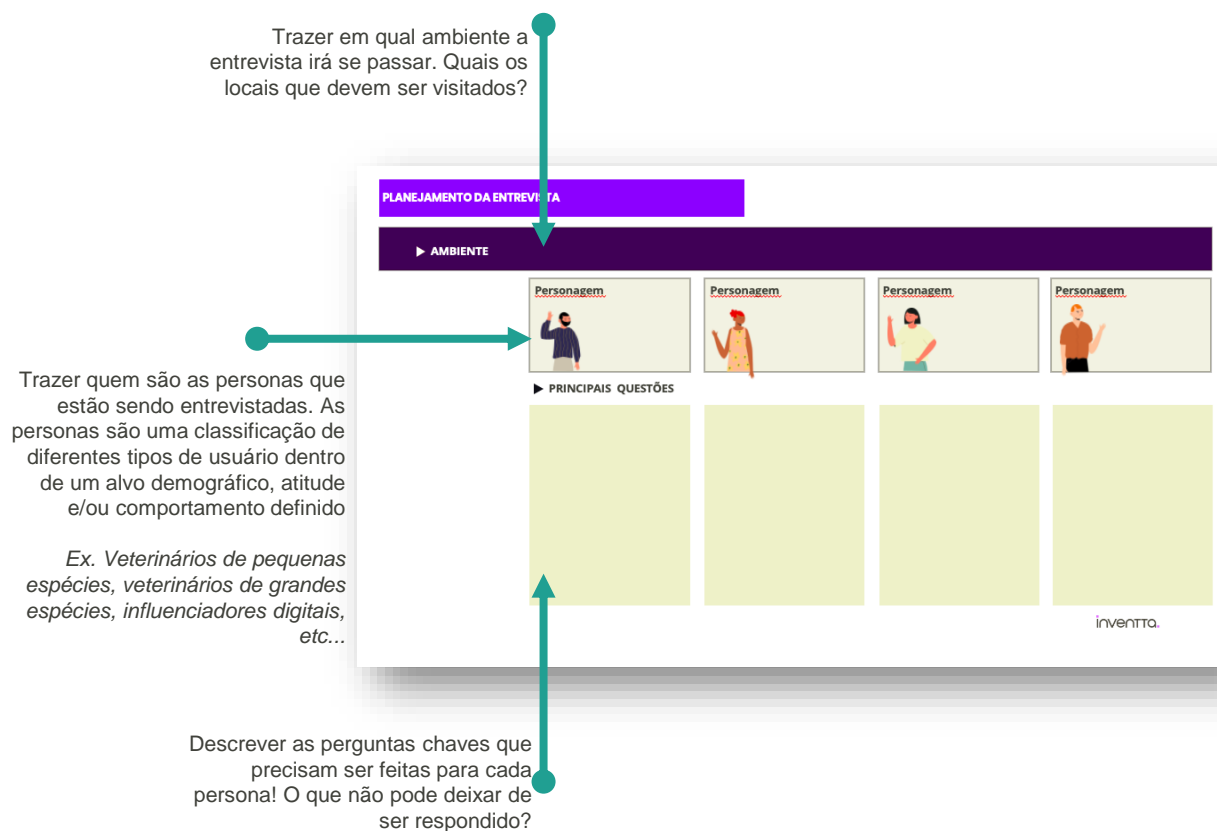
INPUT → •

Revisão da matriz CSD após buscas em desk research e entrevistas com especialistas

OUTPUT • →

Ter um plano de pesquisa para ir à campo.

COMO FUNCIONA?



PLANEJAMENTO DA ENTREVISTA

▶ AMBIENTE

Personagem



Personagem



Personagem

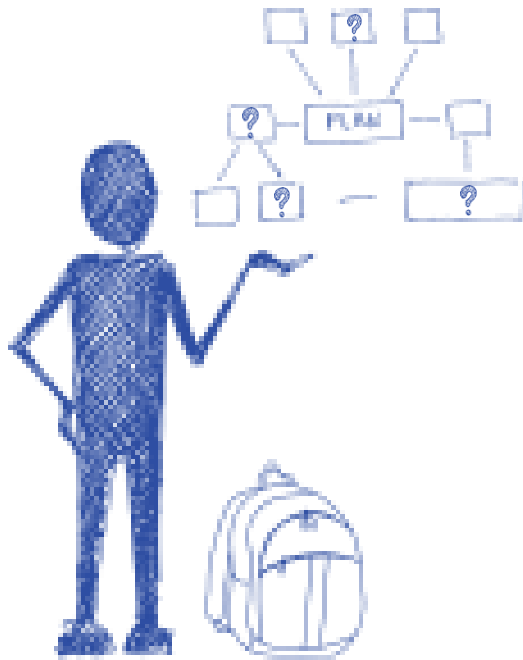


Personagem



▶ PRINCIPAIS QUESTÕES

Preparação para a entrevista



Estruturação de um guia para entrevista

Desenvolva com o seu grupo um **pequeno roteiro** com uma série de temas, principais questões e pontos específicos para serem explorados. Essa semi-estrutura irá conceber maior segurança durante a entrevista e também irá auxiliar na jornada mental do participante.

Estrutura Base:

- **[Aquecimento]** | Inicie a conversa com perguntas que o participante fique confortável em responder e que sejam mais simples.
- **[Exploração]** | Desenvolva questões para buscar entender mais profundamente os principais elementos de interesse e relevância para aquele participante.
- **[Aprofundamento]** | Momento de identificar quais as principais dores, necessidades e desafios da jornada do participante.

Equipe-se

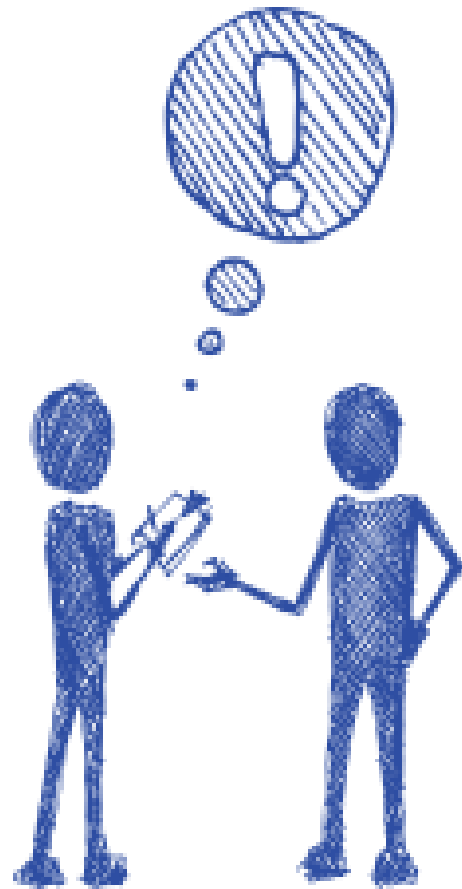
- **Presencial:** Não se esqueça de caneta, blocos de anotações, eventuais materiais para exposição e tênis confortável para um dia de entrevistas de campo.
- **Virtual:** Prepare seu lugar, onde irá anotar as informações, documentos que irá abrir para compartilhar a tela, se prepare para ligar a câmera para maior empatia.

Execução da entrevista



- **Comece da pessoa**
 - Pergunte sobre ela e entenda como ela chegou a exercer a atividade atual, busque saber um pouco de **sua história**. Procure identificar sua visão sobre o tema.
- **Imergir em sua rotina**
 - Peça para que o participante descreva seu **dia a dia, as atividades** e processos que executa. Entrevistas presenciais: explore o contexto da pessoa. Entrevistas virtuais: explore a narrativa da pessoa.
- **Histórias**
 - Peça para que o participante conte **histórias e investigue os fatos** contados por ele. “Qual foi o melhor dia que..?”, “Qual foi a principal mudança desde que começou no ramo?”
- **Reconheça as dores**
 - Procure entender quais são as suas principais **preocupações do dia**, quais as atividades chave e seus principais desafios.
- **Fique atento**
 - Durante a conversa o grupo deve ficar atento as informações e identificar pontos interessantes para abordar e então iniciar uma nova discussão, evitando momentos silenciosos e **manter a conversa fluindo**.

Execução da entrevista



- **Escute**
 - **Cuidado ao sugerir hipóteses**, isso pode direcionar o andamento da entrevista e distorcer a opinião do participante.
- **Observar vs. Interpretar**
 - **Descreva os fatos, não interprete**. Procure identificar as razões que resultam em determinado comportamento e observa o contexto. Dessa forma desenvolvemos **empatia**.
- **Neutralidade**
 - Seja neutro, busque sempre uma posição de **isenção nas falas**.
- **Desenhe**
 - Se necessário peça para que os participantes executem determinada tarefa em questão e **compreenda o processo durante sua atividade**. Peça para que desenhem, mesmo que seja um rabisco.
- **"Me mostre", "Como assim?"**
 - Peça ao entrevistado para explicar o que está falando se o que falou não estiver claro ou estiver superficial. **"Como assim?"** sempre funciona. Peça à pessoa para te mostrar um exemplar ou algo similar ao que está falando.
- **"Por que?"**
 - Questione "por que" quantas vezes for necessário até que se chegue à **causa, não pare no sintoma**.